

Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik  
Skripsi Strata 1 - Semester Ganjil tahun 2004 / 2005

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAKARTA RAYA DAN TANGERANG (AREA PELAYANAN GUNUNG SAHARI KATEGORI RUMAH TANGGA R-3) DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT**

0400537623  
Retno Handari

### *Abstrak*

*Pada era perdagangan bebas saat ini, tingkat persaingan dalam industri yang bergerak di bidang jasa semakin ketat, hal ini ditunjukkan dengan peningkatan industri jasa yang menawarkan berbagai keunggulan jasa yang dimiliki untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya. Perusahaan yang dapat bertahan dalam kompetisi ini adalah perusahaan yang berfokus kepada pelanggan dengan memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa konsumen dengan kualitas pelayanan yang tinggi. PLN Disjaya dan Tangerang harus meningkatkan keunggulannya. Salah satu cara untuk meningkatkan keunggulan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan konsumen. Peningkatan kualitas pelayanan juga diperlukan untuk mengurangi jumlah keluhan konsumen yang tidak puas dengan pelayanan saat ini. Kemungkinan penyebab belum memuaskannya pelayanan saat ini adalah elemen pelayanan belum dikembangkan secara tepat. Objek penelitian ini adalah konsumen PLN Disjaya dan Tangerang. Sampel yang terpilih sebanyak 320 responden. Penelitian dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden untuk mendapatkan data tentang tingkat kepuasan konsumen. Setelah didapat 20 elemen pelayanan yang dianggap berkontribusi dalam usaha memuaskan konsumen yang kemudian diolah dengan menggunakan menggunakan metode service QFD. Elemen pelayanan yang mendapat prioritas pertama adalah penerapan reward & punishment yang seimbang.*

### **Kata Kunci**

**Pelayanan, kebutuhan konsumen, kepuasan konsumen, service QFD, prioritas pengembangan**

## Kata Pengantar

Puji syukur Saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah sehingga Saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang (Area Pelayanan Gunung Sahari kategori Rumah Tangga R-3) dengan menggunakan metode *Service Quality Function Deployment*" tepat waktu.

Atas terselesaikannya skripsi ini, dengan segala kerendahan hati dan penuh ketulusan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- Ibu (Alm) Dr. Theresia Widia Soerjaningsih, selaku mantan rektor Universitas Bina Nusantara.
- Bapak Bahtiar Saleh Abbas, Ph.D Dekan Teknik dan Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Bina Nusantara
- Bapak Harjanto Prabowo Ir., MM, selaku dosen pembimbing yang tidak hanya memberi waktu, pengertian, pengajaran, kritik, ide, kesabaran, bimbingan dan saran, tetapi juga dukungan yang selalu memotivasi saya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktunya.
- Seluruh dosen-dosen Teknik Industri Universitas Bina Nusantara yang telah membimbing selama perkuliahan
- PT PLN (Persero) AP Gunung Sahari, Ibu Hartini, Bapak Herry, Bapak Anggoro dan seluruh staff yang telah membantu
- Kedua orang tua dan seluruh keluarga Saya atas do'a, kasih sayang, kesabaran, dukungan, kritikan, dan motivasi yang telah diberikan selama saya menyelesaikan skripsi.
- Teman-teman Teknik Industri angkatan 2000, Muchsin, Andhika, Apit, Lupi, Yoli, Gatot, Boy, Pajri, Fauzan, Qq, Mbak Grace dan teman-teman yang tidak dapat Saya sebutkan satu-persatu.

Semoga Allah membalas semua kebaikan, pengertian, dan kesabaran yang ikhlas telah diberikan kepada Saya. Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, meskipun demikian diharapkan dapat memberikan masukan dalam rangka peningkatan sumber daya manusia. Dan saya juga sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta 31 januari 2005



( Retno Handari )

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 . PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.5 Gambaran Umum Perusahaan	6
BAB 2. LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.2 Kerangka Pemikiran	52
BAB 3. METODOLOGI	
3.1 Metode Penelitian	53
3.2 Teknik Pengumpulan Data	56
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	57
3.4 Metode Analisis	59
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Pengumpulan Data	60
4.2 Metode Pengolahan Data	72
4.3 Analisa Data dan Pembahasan	96
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	119
5.2 Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	122
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	123
LAMPIRAN	124

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Istilah-istilah yang digunakan dalam <i>Service QFD</i>	28
Tabel 4.1 Atribut Kebutuhan Konsumen	61
Tabel 4.2 Elemen Pelayanan	63
Tabel 4.3 Hubungan antara Atribut Kebutuhan Konsumen dengan Elemen Pelayanan ( <i>Relation Matrix/RM</i> )	66
Tabel 4.4 Kemampuan Perusahaan dalam memberikan Elemen Pelayanan ( <i>Enterprise Ability/AE</i> )	68
Tabel 4.5 Arah Pengembangan Elemen Pelayanan	69
Tabel 4.6 Korelasi Teknis antar Elemen Pelayanan	70
Tabel 4.7 Tingkat Kepentingan Konsumen (CI) dan Tingkat Kepuasan Konsumen (CA)	75
Tabel 4.8 Tingkat Kepentingan Absolut (CIA) dan Tingkat Kepuasan Absolut (CAA)	78
Tabel 4.9 Kemampuan Perusahaan Absolut (Enterprise Ability Absolute/EAA)	80
Tabel 4.10 Total VOC Ability (TVA)	82
Tabel 4.11 Total Kepentingan terhadap Elemen Pelayanan (TRI)	84
Tabel 4.12 Total Kepuasan terhadap Elemen Pelayanan (TRA)	86
Tabel 4.13 Nilai Strategi Konsumen (SVC)	88
Tabel 4.14 Nilai Strategi Perusahaan (SVE)	90
Tabel 4.15 Perhitungan TRI/EAA dan TRI/TRA	91
Tabel 4.16 Prioritas Pengembangan Elemen Pelayanan	94
Tabel 4.17 Target Elemen Pelayanan	95
Tabel 4.18 Urutan Atribut Kebutuhan Konsumen dengan Tingkat Kepentingan Absolut (CIA) dari yang Tertinggi sampai Terendah	102
Tabel 4.19 Urutan Atribut Kebutuhan Konsumen dengan Tingkat Kepuasan Absolut (CAA) dari yang Tertinggi sampai Terendah	104
Tabel 4.20 Empat Elemen Pelayanan dengan Kemampuan Perusahaan Absolut (EAA) Tertinggi	107

Tabel 4.21	Urutan Atribut Kebutuhan konsumen dengan Total VOC Ability (TVA) dari yang Tertinggi sampai Terendah	109
Tabel 4.22	Urutan Elemen Pelayanan dengan Total Kepentingan terhadap Elemen Pelayanan (TRI) dari yang Tertinggi sampai Terendah	111
Tabel 4.23	Urutan Elemen Pelayanan dengan Total Kepuasan terhadap Elemen Pelayanan (TRA) dari yang Tertinggi sampai Terendah	113
Tabel 4.24	Urutan Atribut Kebutuhan Konsumen dengan Nilai Strategi Konsumen ( <i>SV</i> C) dari yang Tertinggi sampai Terendah	115
Tabel 4.25	Urutan Elemen Pelayanan dengan Nilai Strategi Perusahaan (SVE) dari yang Tertinggi sampai Terendah	116
Tabel 4.26	Target 5 Elemen Pelayanan yang mendapat prioritas Utama Pengembangan Pelayanan	118

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Struktur Organisasi PLN Disjaya dan Tangerang	9
Gambar 2.1 Diagram Segitiga Pemasaran Jasa	13
Gambar 2.2 Diagram Konsep Kepuasan Konsumen	17
Gambar 2.3 Proses <i>Service QFD</i>	27
Gambar 2.4 <i>House of Quality</i>	29
Gambar 2.5 <i>House of Quality (Service View)</i>	35
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran	52
Gambar 3.1 Flow Diagram Metode Penelitian	55

## DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Uji Validitas dan Reabilitas untuk tingkat kepentingan	122
Lampiran 2	Uji Validitas dan Reabilitas untuk tingkat kepuasan	123
Lampiran 3	<i>House of Quality</i> Pengembangan Pelayanan PT PLN (Persero) Disjaya dan Tangerang Area Pelayanan Gn. Sahari	124
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian	125